

bases promoción bienvenida fijo 4T4 2018



1 objeto

R Cable y Telecomunicaciones Galicia S.A.U., en adelante **R**, presta los servicios de telefonía fija y móvil, internet de alta velocidad y televisión por cable, y ha decidido lanzar una campaña comercial de captación denominada "promoción bienvenida 4T4 2018", en adelante la promoción bienvenida, con las siguientes bases:

2 duración y ámbito

Promoción bienvenida comprendida entre el 01/12/2018 y el 21/12/2018 para nuevos clientes particulares, en direcciones de provisión que no hayan recibido servicios de **R** en los 12 meses anteriores a la contratación, en zonas de cobertura de red propia de **R**.

3 descripción de la promoción bienvenida

La oferta de contratación del servicio de **R** bajo la promoción bienvenida es:

- portabilidad, alta e instalación básica para nuevas altas gratis en todos los combos. Precio sin promoción 180 € (148,76 sin IVA)
- combo 350 familia con una línea **móvilR** (excepto tarifa 500 200MB, plana 25GB y plana 50GB), con cuota de 52€/mes los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor. Si la tarifa **móvilR** contratada es una plana 10GB tendrá gratis una 2ª línea **móvilR** con tarifa **R** 0 500MB los 12 primeros meses, después 3€/mes.
- combo 200 familia con una línea **móvilR** (excepto tarifa 500 200MB, plana 25GB y plana 50GB), con cuota de 49€/mes los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor. Si la tarifa **móvilR** contratada es una plana 10GB tendrá gratis una 2ª línea **móvilR** con tarifa **R** 0 500MB los 12 primeros meses, después 3€/mes.
- combo 60 familia con una línea **móvilR** (excepto tarifa 500 200MB, plana 25GB y plana 50GB), con cuota de 49€/mes los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo 350 series con una línea **móvilR** (excepto tarifa 500 200MB, plana 25GB y plana 50GB), con cuota de 42€/mes los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor. Si la tarifa **móvilR** contratada es una plana 10GB tendrá gratis una 2ª línea **móvilR** con tarifa **R** 0 500MB los 12 primeros meses, después 3€/mes.
- combo 200 series con una línea **móvilR** (excepto tarifa 500 200MB, plana 25GB y plana 50GB), con cuota de 39€/mes los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor. Si la tarifa **móvilR** contratada es una plana 10GB tendrá gratis una 2ª línea **móvilR** con tarifa **R** 0 500MB los 12 primeros meses, después 3€/mes.
- combo 60 series, con una línea **móvilR** (excepto tarifa 500 200MB, plana 25GB y plana 50GB), con cuota de 39€/mes los 12 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo 350 y combo 200 con la opción de tv familia o tv series, contratados con una línea **móvilR** con tarifa plana 25GB o 50GB, con descuento del 50% en la cuota los 4 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor. Segunda línea **móvilR** gratis con la tarifa **R** 0 500MB los 12 primeros meses, después 3 €/mes.
- combo 60 con la opción de tv familia o tv series, contratado con una línea **móvilR** con tarifa plana 25GB o 50GB, con descuento del 50% en la cuota los 4 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo 350 antena, combo 200 antena y combo 60 antena, cada uno contratado con una línea **móvilR** (excepto tarifa 500 200MB), con descuento del 50% en la cuota los 4 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo 350 familia; combo 200 familia y combo 60 familia, con descuento del 50% en la cuota los 4 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo SEN 350 y combo SEN 200, con cualquier opción de televisión, contratado con una línea de **móvilR** (plana 10GB o superior), con descuento del 50% en la cuota los 4 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo 350 series; combo 200 series y combo 60 series, con descuento del 50% en la cuota los 4 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- combo 350 antena; combo 200 antena y combo 60 antena, con descuento del 50% en la cuota los 4 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- internetR 350; internetR 200 e internetR 60 contratado con **móvilR** (plana 10GB o superior), con descuento del 50% en la cuota los 4 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- internetR 350; internetR 200 e internetR 60 con descuento del 50% en la cuota los 4 primeros meses, después se aplicarán los precios en vigor.
- televisiónR familia y series contratado con **móvilR** (excepto tarifa 500 min + 200MB) con cuota gratis el primer mes; después se aplicarán los precios en vigor.
- televisiónR familia y series con cuota gratis el primer mes; después se aplicarán los precios en vigor.
- teléfono **R** y teléfono **R** contratado con **móvilR** (excepto tarifa 0 3GB y 200 4GB) con cuota gratis el primer mes; después se aplicarán los precios en vigor.
- canal LaLiga123TV (10 partidos por jornada) gratis en las opciones tv familia, durante esta temporada.
- deco 4K**: cuota de alta e instalación básica gratis para nuevas altas de combos con opción tv familia. Precios sin promoción: cuota de alta 59€ e instalación básica 45€. La instalación básica incluye: instalación básica + desplazamiento del técnico + toma adicional en el caso de ser necesaria. Resto de equipos y tomas de instalación adicionales se facturarán según los precios en vigor. En caso de baja de la opción de tv o baja total del servicio la no devolución del equipo tendrá una penalización de 129€ no prorrateable.
- mantenimiento bronce gratis 3 meses. Precio sin promoción 5 €/mes.
- 3ollos **R** opcional con promoción de alquiler del concentrador, cámara HD y sensor de puerta por 4,5 €/mes durante los 6 primeros meses. Precios sin promoción: concentrador 5€/mes; cuota del servicio 0€/mes para clientes con combo o mambo con internet y 9€/mes para el resto de clientes; cámara HD 4€/mes y sensor de puerta 2€/mes. Descuento en la financiación del equipamiento de 3ollos **R** hasta un máximo de 2 €/mes durante 24 cuotas. El importe de los equipos que supere los 2€ deberá abonarlo el cliente. Instalación gratuita. Precio de los sensores financiados a 24 meses; el n° máximo de sensores/medidores que puede incluir un servicio es de 4 para clientes residenciales; el n° máximo de cámaras que puede incluir un servicio es de 2 para clientes residenciales. En el caso de baja, el cliente abonará a **R** las cuotas pendientes de los equipos financiados que superen los 2€ sin tener en cuenta ninguna promoción. Para el funcionamiento del servicio es necesario tener por lo menos 2 Mbps de velocidad de subida. Todos los clientes de 3ollos **R** gozarán automáticamente de 3ollos **R** móvil, con cuota de servicio 0€/mes y sin cuota de permanencia o de financiación.

3.1 paquetes de servicios de R

A efectos informativos se indican los precios, con IVA y cuota de línea incluida, sin promoción de los paquetes de servicios de **R** vigentes a 01/12/2018:

producto	combo 350 series	combo 200 series	combo 60 series
teléfono	tarifa plana a fijos + 1.100 minutos a móviles con factura electrónica		
internet	350/35 megas	200/20 megas	60/6 megas
	wi-fi AC doble banda	wi-fi N doble banda	wi-fi N
televisión	tv series: más de 50 canales con HD, rebobina y catálogo, TDT sin antenas y autonómicos e internacionales en DVB-C		
móvilR plana 50GB	95 €/mes (78,51 sin IVA)	92 €/mes (76,03 sin IVA)	85 €/mes (70,25 sin IVA)
móvilR plana 25GB	85 €/mes (70,25 sin IVA)	82 €/mes (67,77 sin IVA)	75 €/mes (61,98 sin IVA)
móvilR plana 10GB	75 €/mes (61,98 sin IVA)	72 €/mes (59,50 sin IVA)	65 €/mes (53,72 sin IVA)
móvilR 500 min + 5GB	70 €/mes (57,85 sin IVA)	67 €/mes (55,37 sin IVA)	60 €/mes (49,59 sin IVA)
móvilR 200 min + 4GB	69 €/mes (57,02 sin IVA)	66 €/mes (54,55 sin IVA)	59 €/mes (48,76 sin IVA)
móvilR tarifa 0 3GB	72 €/mes (59,50 sin IVA)	69 €/mes (57,02 sin IVA)	62 €/mes (51,24 sin IVA)
sin móvilR	66 €/mes (54,55 sin IVA)	63 €/mes (52,07 sin IVA)	56 €/mes (46,28 sin IVA)

producto	combo sen 350 series	combo sen 200 series	televisiónR series HD	teléfonoR
teléfono	-		tarifa plana a fijos + 1.100 minutos a móviles con factura electrónica	
internet	350/35 megas router wi-fi AC doble banda	200/20 megas router wi-fi N doble banda	-	
televisión	más de 50 canales, con HD, rebobina y catálogo			TDT sin antenas
móvilR plana 50GB	84 €/mes (69,42 sin IVA)	81 €/mes (66,94 sin IVA)	71 €/mes (58,68 sin IVA)	63 €/mes (52,07 sin IVA)
móvilR plana 25GB	74 €/mes (61,15 sin IVA)	71 €/mes (58,68 sin IVA)	61 €/mes (50,13 sin IVA)	53 €/mes (43,80 sin IVA)
móvilR plana 10GB	64 €/mes (52,89 sin IVA)	61 €/mes (50,13 sin IVA)	51 €/mes (42,15 sin IVA)	43 €/mes (35,54 sin IVA)
móvilR 500 min + 5GB	--	--	46 €/mes (38,02 sin IVA)	38 €/mes (31,41 sin IVA)
móvilR 200 min + 4GB	--	--	37 €/mes (30,58 sin IVA)	--
móvilR tarifa 0 3GB	--	--	40 €/mes (33,06 sin IVA)	--
móvilR tp voz	--	--	--	31 €/mes (25,61 sin IVA)
sin móvilR	--	--	34 €/mes (28,09 sin IVA)	26 €/mes (21,49 sin IVA)

opciones tv	tv familia	precio
	+90 canales con deco 4K rebobina y catálogo	+10 €/mes (8,26 sin IVA)

producto	combo 350 antena	combo 200 antena	combo 60 antena
teléfono	tarifa plana a fijos + 1.100 minutos a móviles con factura electrónica		
internet	350/35 megas	200/20 megas	60/6 megas
	wi-fi AC doble banda	wi-fi N doble banda	wi-fi N
móvilR plana 50GB	95 €/mes (78,51 sin IVA)	92 €/mes (76,03 sin IVA)	85 €/mes (70,25 sin IVA)
móvilR plana 25GB	85 €/mes (70,25 sin IVA)	82 €/mes (67,77 sin IVA)	75 €/mes (61,98 sin IVA)
móvilR plana 10GB	75 €/mes (61,98 sin IVA)	72 €/mes (59,50 sin IVA)	65 €/mes (53,72 sin IVA)
móvilR 500 min + 5GB	70 €/mes (57,85 sin IVA)	67 €/mes (55,37 sin IVA)	60 €/mes (49,59 sin IVA)
móvilR 200 min + 4GB	61 €/mes (50,41 sin IVA)	58 €/mes (47,93 sin IVA)	51 €/mes (42,15 sin IVA)
móvilR tarifa 0 3GB	64 €/mes (52,89 sin IVA)	61 €/mes (50,41 sin IVA)	54 €/mes (44,63 sin IVA)
sin móvilR	58 €/mes (47,93 sin IVA)	55 €/mes (45,45 sin IVA)	48 €/mes (39,67 sin IVA)

opciones tv	tv series	tv familia
	+50 canales con HD, rebobina y catálogo	+90 canales con 4K, rebobina y catálogo
precio con móvilR con tarifa 500 min + 5GB o superior	---	+10 €/mes (8,26 sin IVA)
precio resto casos	+8 €/mes (6,61 sin IVA)	+18 €/mes (14,88 sin IVA)

Tarifa plana a fijos sin límite de llamadas, limitada a 120 minutos por llamada, los excesos se facturarán a 21 cent/min (17,36 sin IVA)

1.100 minutos de llamadas de fijo a móviles nacionales al recibir la factura exclusivamente en formato electrónico: 100 minutos de lunes a viernes y 1.000 minutos fines de semana y festivos autonómicos y nacionales; limitados a 60 minutos por llamada, los excesos en llamadas a móviles a 25 cent/min (20,66 sin IVA)+ 30 cent establecimiento (24,79 sin IVA).

3.2 principales opciones de servicios de R

A efectos informativos se indican los precios sin promoción de las principales opciones de los servicios de R vigentes a 01/12/2018:

pareja teléfonos dect en alquiler	3,63 €/mes (3 sin IVA)
pareja teléfonos dect en venta	43,56 € (36 sin IVA)
solución internacional	3 €/mes (2,48 sin IVA)
bono internacional 150	6 €/mes (4,96 sin IVA)
servicio adicional de tv digital HD	3 €/mes (2,48 sin IVA)
opción movistar estrenos	9 €/mes (7,44 sin IVA)
opción más series	5 €/mes (4,13 sin IVA)
opción nenos	5 €/mes (4,13 sin IVA)
opción cine	12 €/mes (9,92 sin IVA)
canal LaLiga123tv	5 €/mes (4,13 sin IVA)
sensor de puerta	2 €/mes (1,65 sin IVA)
enchufe inteligente	2 €/mes (1,65 sin IVA)
multisensor 4en1	3 €/mes (2,48 sin IVA)
detector de humo	3 €/mes (2,48 sin IVA)
detector de agua	3 €/mes (2,48 sin IVA)
cámara HD	4 €/mes (3,31 sin IVA)
medidor de energía eléctrica	4 €/mes (3,31 sin IVA)
cámara HD con altavoz	7 €/mes (5,79 sin IVA)

3.2.1 mantenimiento

mantenimiento oro	18,15 €/mes (15 sin IVA)
mantenimiento plata	7 €/mes (5,79 sin IVA)
mantenimiento bronce	5 €/mes (4,13 sin IVA)

- tiempo de resolución en caso de corte de servicio de 4 y 8 laborables para los mantenimientos oro y plata respectivamente, y 48 horas naturales para el mantenimiento bronce y el básico. En caso de degradado en el servicio, hay que multiplicar por tres los tiempos de resolución indicados.
- móvil de cortesía con cobertura de daños, válido en los casos en los que el terminal enviado a reparar fuera comprado a R; no válido para móviles comprados fuera de R. Durante el período de préstamo, están cubiertos los daños que pudiera sufrir el móvil de cortesía. No cubre la no devolución del mismo. En caso de que el cliente solicite las operaciones actualización SW, optimización rendimiento terminal o eliminación código de seguridad, el coste será 9 € (7,44 sin IVA)
- presupuestos reparación rechazados: incluye los presupuestos de terminales de cualquier marca, adquiridos a R y cuya reparación se haya gestionado con R.
- garantía de red interior (PTR, cableado, tomas)
- axuda R: soporte telefónico para dispositivos y aplicaciones ofimáticas
- seguro de desplazamiento, que incluye:
 - reconfiguración de navegación internet (tcp-ip) para cablemódem (rtc no incluido) hasta 4 pcs con cablemódem router
 - sintonización de televisores conectados a R
 - reparación de la red interior instalada (PTR, cableado y tomas) o conectada (cableado y tomas de teléfono reaprovechadas) por R
 - máximo de 3 actuaciones por semestre (1 en caso de sintonización de televisores conectados a R)
- ayuda para la configuración del terminal móvil en tienda R incluye:
 - configuración punto de acceso internet en el móvil, configuración correo en el móvil, descarga de apps, traspaso de contactos, configuración de aplicación wifi clientes, descarga y configuración nube R, eliminación de código de seguridad, actualización del software u optimización del rendimiento del terminal.
 - máximo 3 actuaciones por trimestre (se considera actuación cada una de las operaciones descritas en los puntos anteriores)

3.3 instalación básica

La instalación básica incluye la instalación de un punto de terminación de red integrado para los servicios de teléfono, internet de alta velocidad y televisión, la conexión de los terminales comprados o arrendados a R, así como el cableado y tomas indicadas en el siguiente cuadro según el paquete de servicios contratado:

paquete de servicios	tomas de telefonía	toma de coaxial
combo	1	1*
teléfonoR	1	1
televisiónR	1	1
InternetR	0	1
desco adicional	0	1

* los combos con desco tienen incluida una toma coaxial adicional opcional

La reutilización de tomas de telefonía propiedad del cliente resta una toma de teléfono de la instalación básica. Las tomas de TV sólo se podrán reutilizar si era una instalación previa de R, en cuyo caso se restaría una toma de TV de la instalación básica. La instalación básica es propiedad del cliente, con excepción del punto de terminación de red, y cuenta con una garantía de 6 meses:

toma ethernet	45 € (37,19 sin IVA)
toma adicional de coaxial	30 € (24,79 sin IVA)
toma adicional de telefonía	30 € (24,79 sin IVA)
desplazamiento	45 € (37,19 sin IVA)

El desplazamiento se facturará en desplazamientos causados por incidencias originadas en equipos del cliente o manipulaciones indebidas y en instalaciones de tomas adicionales de forma no simultánea con el alta.

4 pérdida de las ventajas de la promoción

Las ventajas de estas promociones están ligadas al cumplimiento del contrato de prestación de servicios con R de manera continuada desde la provisión del servicio, durante 12 meses completos y seguidos desde la provisión del servicio.

En el caso de incumplir la permanencia, el cliente deberá abonar a R el importe de 148,76€ (180 con IVA), reducido de forma proporcional al tiempo de permanencia restante del contrato.

5 bases generales

Al término del período de aplicación de la promoción, se aplicarán al cliente, sin necesidad de comunicación previa, los precios vigentes del servicio en ese momento, que se encontrarán publicados y actualizados en tarifas.mundo-R.com.

Todos los nuevos clientes, por el hecho de participar en esta promoción, aceptan las presentes bases. Esta promoción comercial no es acumulable a otras ofertas y promociones. Bases elaboradas en noviembre 2018.

A efectos de redondeo se trabaja con 4 decimales en cargos y con 6 en tarificación de llamadas, que son redondeados a 2 decimales para facturación según la ley 46/1998.

Todas las condiciones y productos sujetos a disponibilidad del servicio. Para mayor información consulta R.gal o llama al 1449.

R Cable y Telecomunicaciones Galicia S.A.U. (A15474281); Real 85 A Coruña

terminales móviles

financiación del terminal durante 24 meses (hasta 1 terminal por línea, hasta 3 líneas por cliente) no exhaustivo y sujeto a disponibilidad de stock en movil.mundo-R.com

terminal	pago inicial	cuota mensual	total	tipo SIM	precio libre
Iphone Xs Max 256Gb space grey*	224,00 €	50,00 €	1.424,00 €	nanoSIM	1.425,00 €
Iphone Xs 256Gb space grey*	199,00 €	47,00 €	1.327,00 €	nanoSIM	1.329,00 €
Iphone XR 64Gb red*	159,00 €	29,00 €	855,00 €	nanoSIM	855,00 €
samsung galaxy note 9 negro*	199,00 €	34,00 €	1.015,00 €	2xnanosIM	1.015,00 €
huawei Mate 20 pro negro*	199,00 €	33,00 €	991,00 €	2xnanosIM	995,00 €
samsung S9+ negro*	199,00 €	25,00 €	799,00 €	2xnanosIM	799,00 €
huawei Mate 20 azul*	199,00 €	24,00 €	775,00 €	nanoSIM	775,00 €
samsung S9 negro*	199,00 €	21,00 €	703,00 €	2xnanosIM	705,00 €
samsung galaxy A9 negro*	0,00 €	25,00 €	600,00 €	2xnanosIM	599,00 €
huawei P20 azul*	0,00 €	19,00 €	456,00 €	nanoSIM	455,00 €
Samsung galaxy A7 azul	0,00 €	12,00 €	288,00 €	2xnanosIM	285,00 €
Samsung galaxy A7 negro	0,00 €	12,00 €	288,00 €	2xnanosIM	285,00 €
huawei P Smart+ negro	0,00 €	12,00 €	288,00 €	2xnanosIM	285,00 €
BQ Aquaris X2 sandgold	0,00 €	11,00 €	264,00 €	2xnanosIM	265,00 €
huawei P20 lite black	0,00 €	11,00 €	264,00 €	2xnanosIM	265,00 €
LG Q7 azul	0,00 €	10,00 €	240,00 €	nanoSIM	239,00 €
Honor 8x 64GB negro	0,00 €	10,00 €	240,00 €	2xnanosIM	239,00 €
Honor 8x 64GB azul	0,00 €	10,00 €	240,00 €	2xnanosIM	239,00 €
samsung galaxy J6+ rojo	0,00 €	9,00 €	216,00 €	2xnanosIM	215,00 €
samsung galaxy J6+ gris	0,00 €	9,00 €	216,00 €	2xnanosIM	215,00 €
samsung galaxy A6 negro	0,00 €	9,00 €	216,00 €	2xnanosIM	215,00 €
huawei mate 10 lite negro	0,00 €	9,00 €	216,00 €	2xnanosIM	215,00 €
huawei P Smart+ negro	0,00 €	12,00 €	288,00 €	2xnanosIM	285,00 €
LG Q6 Ice Titanium	0,00 €	9,00 €	216,00 €	nanoSIM	215,00 €
Samsung galaxy J4+	0,00 €	8,00 €	192,00 €	2xnanosIM	189,00 €
Honor 9 lite gris	0,00 €	7,00 €	168,00 €	2xnanosIM	165,00 €
Honor 9 lite azul	0,00 €	7,00 €	168,00 €	2xnanosIM	165,00 €
huawei Y7 2018 negro	0,00 €	7,00 €	168,00 €	2xmicroSIM	165,00 €
huawei P Smart negro	0,00 €	7,00 €	168,00 €	2xnanosIM	165,00 €
LG K11 azul	0,00 €	7,00 €	168,00 €	2xnanosIM	165,00 €
Moto E5 gris	0,00 €	6,00 €	144,00 €	2xnanosIM	139,00 €
huawei Y6 2018 negro	0,00 €	6,00 €	144,00 €	2xnanosIM	139,00 €
BQ aquaris C navy black	0,00 €	6,00 €	144,00 €	2xnanosIM	139,00 €
alcatel 2008G plata	0,00 €	2,00 €	48,00 €	SIM	49,00 €

Samsung Tab A 10,1" 32gb wifi negro	0,00 €	9,00 €	216,00 €		215,00 €
-------------------------------------	--------	--------	----------	--	----------

Mifi MW40	0,00 €	3,00 €	72,00 €	SIM	69,00 €
alcatel IK40V 4G (blanco)	0,00 €	2,00 €	48,00 €	SIM	46,00 €

* clientes más de 2 meses de antigüedad

PUBLICACION VELOCIDADES INTERNET

1. VELOCIDADES DE LAS MODALIDADES RELEVANTES DE INTERNET

Producto	Anunciada Bajada/ Subida	Velocidad Bajada (Kbps)			Velocidad Subida (Kbps)		
		Máxima	Disponible normalmente	Mínima	Máxima	Disponible normalmente	Mínima
20M Internet Fibra Óptica	20Mbps/2Mbps	21.327	21.071	19.774	2.288	2.272	2.209
60M Internet Fibra Óptica	60Mbps/6Mbps	62.003	60.814	56.987	6.264	6.096	5.455
100M Internet Fibra Óptica	100Mbps/10Mbps	100.000	94.619	78.193	10.000	9.585	8.864
150M Internet Fibra Óptica	150Mbps/15Mbps	151.791	139.642	103.904	15.000	13.955	11.171
200M Internet Fibra Óptica	200Mbps/20Mbps	200.000	183.063	130.255	20.000	18.632	16.900
350M Internet Fibra Óptica	350Mbps/35Mbps	350.000	320.362	227.946	36.505	29.995	17.465

La "velocidad máxima" es la velocidad máxima que permite la red para cada modalidad.

La "velocidad disponible normalmente" se corresponde con el promedio de velocidad de las mediciones realizadas por el Sistema de Sondas para la modalidad relevante que resulte más equiparable.

La "velocidad mínima", se corresponde con el percentil 5, para el cual se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 5 % de todas ellas. Se corresponde con la velocidad mínima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más lentas.

2. FACTORES RELEVANTES QUE LIMITAN LA VELOCIDAD

A) FACTORES SOBRE LOS QUE EL OPERADOR TIENE CONTROL:

La interrupción o degradación del servicio como consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

B) FACTORES AJENOS AL OPERADOR:

- La velocidad dependerá en todo momento del tráfico en Internet existente, y del número de usuarios navegando simultáneamente, disminuyendo la velocidad cuando aumenta el tráfico y los usuarios.
- Para velocidades superiores a 100Mbps desde un PC es necesario que este disponga de una tarjeta de red Gigabit Ethernet, de lo contrario la velocidad quedará limitada por la que admita la tarjeta.
- Numero de dispositivos conectados al Cablemodem y aplicaciones ejecutándose simultáneamente en el PC.
- Los programas Peer to peer (P2P) generan una cantidad elevada de tráfico que puede provocar lentitud en la navegación.
- La presencia de virus en el PC del cliente puede reducir considerablemente la velocidad de navegación.
- Las actualizaciones automáticas del Software del PC aumentan el tráfico de datos, lo cual conlleva una bajada en la velocidad de navegación.
- Existencia de equipos de red intermedios entre el PC y el Cablemodem (Routers, Switches, PLCs...). La velocidad de acceso a Internet se verá condicionada por las limitaciones propias de estos equipos.
- El Cableado y equipamiento suministrado por EUSKALTEL debe mantenerse en perfectas condiciones. Cualquier manipulación de los mismos por parte del cliente puede afectar en la calidad del servicio.
- Factores específicos de conexión a Internet por WIFI:
 - La señal WIFI y la velocidad de navegación empeoran a mayor distancia del Cablemodem.
 - La Cobertura WIFI se ve afectada por la topología de la vivienda del cliente (paredes, encofrados o cualquier obstáculo físico) así como por la interferencias que generan los electrodomésticos y aparatos electrónicos.
 - Saturación de bandas e interferencias con redes WIFI colindantes con vecinos.
 - Compatibilidad de la versión de WIFI del dispositivo conectado a la red WIFI. Cada red Wifi puede obtener por tecnología una velocidad máxima, para llegar a dicha velocidad máxima es necesario que todos los dispositivos sean compatible con la versión de la red WIFI
 - Método de encriptación de la red WIFI.

VELOCIDADES DE ACCESO A INTERNET EN TECNOLOGÍA MÓVIL

Información sobre la velocidad de internet en Telefonía Móvil

	Velocidad Anunciada (Mbps)		Máxima velocidad conseguida (Mbps)	
	Downlik	Uplik	Downlik	Uplik
3G	16	8	16	8
4G	75	25	75	25

R publica las velocidades aplicables a las distintas modalidades de acceso a Internet en el apartado de Tarifas que forma parte del contrato suscrito por el CLIENTE.

En relación a dichas velocidades publicadas, se comunica que los factores relevantes que pueden limitar la velocidad que el CLIENTE podrá experimentar al usar Internet, son los siguientes:

A) FACTORES SOBRE LOS QUE EL OPERADOR TIENE CONTROL:

La interrupción o degradación del servicio como consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

B) FACTORES AJENOS AL OPERADOR:

- Tecnología de acceso (2G, 3G, 4G) que esté dando cobertura y la banda de transmisión.
La tecnología de acceso (4G, 3G o 2G) va a determinar cuál es la máxima velocidad obtenida, independientemente del resto de factores.
Asimismo, en frecuencias bajas (banda 800MHz) la propagación de las ondas radioeléctricas es mejor, y se consigue mejor cobertura dentro de los edificios y también mejores velocidades de acceso a internet desde el móvil.
Por otro lado las frecuencias más altas (2600MHz) tienen mayor capacidad, aunque la propagación es peor, con lo que empeora la cobertura en interiores.
- Distancia a la antena.
La lejanía respecto a la antena también afecta a la velocidad máxima que se puede conseguir, disminuyendo al alejarse de la antena.
- Cantidad de usuarios conectados de forma simultánea a la antena que da el servicio.
La capacidad máxima de la antena se comparte entre todos los usuarios conectados a la misma. De esta forma, a mayor número de usuarios conectados usando el servicio de forma simultánea, disminuye más la velocidad experimentada.
- Tipo de servicio utilizado por el resto de usuarios.
La red móvil debe distribuir su capacidad entre todos los usuarios que se conectan a la vez también en función del tipo de servicio que demandan. No se necesita la misma capacidad de la red para enviar un mensaje de texto por una aplicación de mensajería, que para hacer una videoconferencia. En consecuencia el modo en que los usuarios utilizan el servicio acaba afectando a la velocidad del resto de usuarios conectados en ese momento.
- Movimiento del usuario.
Encontrarse en movimiento también afecta a la velocidad experimentada, produciéndose una mayor bajada de la velocidad cuando aumenta la velocidad. De esta forma la bajada es inferior caminando y se incrementa al moverse dentro de un coche.
- Capacidad del terminal o el dispositivo utilizado por el usuario del servicio.
La tecnología del dispositivo deberá ser compatible con la de la antena a la que se encuentra conectado. De esta forma, si el dispositivo tiene solo tecnología 3G no podrá alcanzar la velocidad facilitada por la tecnología 4G. Asimismo, la calidad de la antena del dispositivo del CLIENTE también afecta a la velocidad experimentada.
- Condiciones geográficas (incluido ubicación en interiores, garajes, muros, ...).
La situación del usuario y los obstáculos físicos que existan entre el mismo y la antena afectan a la velocidad experimentada.
- Condiciones climatológicas
Dada a la naturaleza inalámbrica del servicio algunas inclemencias climatológicas pueden afectar en la propagación de la señal.